



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad
bancaria de Lima, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Br. Boluarte Zarate, Yasser (ORCID: 0000 0002 2469 687X)

ASESORA:

Dra. Rojas Romero, Karin (ORCID: 0000 0002 6867 0778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicado a mis Padres, a mi hija, esposa, por todo su apoyo incondicional y su cariño brindado en todo momento y en especial a mi Padre que siempre me inculcó los estudios y en el logro de mis objetivos profesionales, gracias a ellos y su fortaleza me motivaron a seguir cumpliendo un peldaño más en mi camino profesional

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por permitirme ser parte de su programa de licenciatura y por los conocimientos brindados para mi crecimiento profesional y personal.

A mi Docente Asesora Dr. Karin Rojas Romero, por su enseñanza, orientación, apoyo y motivación constante para la culminación de la presente tesis

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	5
III. Metodología	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y Operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimiento	16
3.6 Métodos de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. Resultados	19
4.1 Resultados descriptivos.	19
4.2 Resultados inferenciales	28
V. Discusión	31
VI. Conclusiones	36
VII. Recomendaciones	37
Referencias	38
Anexos	43

Índice de tablas

Tabla 1 Confiabilidad del instrumento que mide la Gestión de talento humano.	16
Tabla 2 Confiabilidad del instrumento que mide la Calidad de servicio.	16
Tabla 3 Frecuencias de la variable gestión del talento humano	19
Tabla 4 Frecuencias de la dimensión procesos para integrar personas	20
Tabla 5 Frecuencias de la dimensión procesos para organizar a las personas	21
Tabla 6 Frecuencias de la dimensión procesos para recompensar a las personas	21
Tabla 7 Frecuencias de la variable calidad de servicio	22
Tabla 8 Cruce entre las variables gestión del talento humano y la calidad de servicio	23
Tabla 9 Cruce entre la dimensión procesos para integrar personas y la calidad de servicio	24
Tabla 10 Cruce entre la dimensión procesos para organizar a las personas y variable calidad de servicio.	25
Tabla 11 Cruce entre la dimensión procesos para recompensar a las personas y variable calidad de servicio.	27
Tabla 12 Prueba de hipótesis general	28
Tabla 13 Prueba de hipótesis específica 1	29
Tabla 14 Prueba de hipótesis específica 2	29
Tabla 15 Prueba de hipótesis específica 3	30

Índice de figuras

Figura 1 Frecuencias de la variable gestión del talento humano	19
Figura 2 Frecuencias de la dimensión procesos para integrar personas	20
Figura 3 Frecuencias de la dimensión procesos para organizar a las personas	21
Figura 4 Frecuencias de la dimensión procesos para recompensar personas	22
Figura 5 Frecuencias de la variable calidad de servicio	22
Figura 6 Cruce entre las variables gestión del talento humano y la calidad de servicio	23
Figura 7 Cruce entre la dimensión procesos para integrar personas y la calidad de servicio.	24
Figura 8 Cruce entre la dimensión procesos para organizar a las personas y variable calidad de servicio.	26
Figura 9 Cruce entre la dimensión procesos para recompensar a las personas y variable calidad de servicio.	27

Resumen

La presente investigación titulada “la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020”, tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, para lo cual se realizó un estudio del tipo básico con un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y con diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por 52 trabajadores de la referida entidad bancaria a quienes se les consideró una muestra censal y se le aplicaron dos cuestionarios con escalas Likert. Los resultados mostraron que existe una correlación muy alta entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio al calcularse un valor para el Rho de Spearman de 0.978 y una significancia de 0.00. Se pudo concluir que existe una relación muy alta y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020.

Palabras clave: Gestión de talento, calidad de servicio, entidad bancaria.

Abstract

The main objective of the present investigation entitled “the management of human talent and quality of service in a bank in Lima, 2020”, had as its main objective, to determine the relationship between the management of human talent and the quality of service in a bank in Lima, for which a basic type study was carried out with a quantitative approach, correlational level and with a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 52 workers from the aforementioned banking entity who were considered a census sample and two questionnaires with Likert scales were applied. The results showed that there is a very high correlation between the management of human talent and the quality of service when calculating a value for Spearman's Rho of 0.978 and a significance of 0.00. It was concluded that there is a very high and significant relationship between the management of human talent and the quality of service in a bank in Lima, 2020.

Keywords: Talent management, quality of service, bank.

I. INTRODUCCIÓN

Los entes financieros poseen un papel trascendental en la sociedad, y dentro de sus procedimientos, deben agrupar componentes tangibles como los depósitos, los pagos, los retiros, la atención en ventanilla, entre otros; con los elementos intangibles como la calidad, la rápida y oportuna atención a los clientes, el nivel de responsabilidad de los trabajadores, etc. (Calvopiña et al., 2019). En el ámbito mundial se prioriza en las instituciones financieras la competencia, sustentada en la mayor adquisición tecnológica e innovación como posición de distinción para los beneficiarios con el fin de fidelizarlos. Con respecto a ello, es necesario diseñar ideas innovadoras y con ello realizar variaciones estructurales en las organizaciones, debido a que estas nuevas ideas y acciones permitirán un servicio diferenciado ante la gran competencia en el mercado (Ferreiro et al., 2019). En este sentido se entiende que las organizaciones deben hallar tácticas para el crecimiento y sostenimiento de sus ventajas competitivas y así los clientes mediante los servicios de calidad brindados, estén satisfechos (Dávila y Romero, 2008). Cabe precisar que los servicios son lo más importante que brinda la organización a sus clientes mediante los cuales se logra la fidelización del usuario; ya que este deberá ser una de las tácticas más significativas que lo diferenciará de la competencia por ser un mecanismo de calidad (Bolaños y Brío, 2016)

En relación a los antecedentes, a nivel nacional Ramírez et al. (2018), señalaron en su artículo que las compañías se van desarrollando en un ambiente de constantes cambios, con competencia permanente y que día a día aumenta en modo continuo, con un usuario mucho más rígido e informado; y con estándares de calidad que son obligatorios y mínimos para todas las organizaciones dejando de ser una ventaja competitiva y se transformó en requerimientos mínimos. Esto además exige que los bancos se enfoquen en el usuario, para brindarle la adecuada atención y entregarle servicios que superen sus expectativas, de esta manera el cliente se sentirá satisfecho y continuará acudiendo a los servicios de la entidad bancaria (Castro et al., 2020).

De otra manera en el contenido local, el Banco es materia de estudio, por el que se realizan transacciones comerciales en los distintos sectores tanto público como

privado. No entran dudas que este ente bancario, como se especifica es importante para la economía en nuestro departamento ya que controla diferentes sectores que se desarrollan en la sociedad, tales como el comercio, la industria, el desarrollo de pequeñas y grandes empresas, entre otros. De esta manera, los servicios que pueden ofertar estas entidades bancarias resultan ser atractivas para las personas quienes están inmersas en estas operaciones para poder desarrollar sus negocios, lo cual debe de ser concordante con los servicios brindados por los ejecutivos quienes deben poder identificar las necesidades de sus clientes y brindarles opciones convenientes para sus intereses. De esta manera se consigue clientes satisfechos y fidelizados a la entidad bancaria (Flores, 2019). Sobre la gestión del talento humano Armas et al. (2017), precisaron que el uso de modelos de gestión para gestionar el talento humano en las organizaciones, permiten identificar los paradigmas grupales o individuales de los trabajadores de una institución, a fin de potenciar sus talentos e intereses, con el fin de buscar un desarrollo dentro de la organización que sea beneficioso tanto para el trabajador como para la organización. Estas políticas de gestión pueden agruparse en gestión del capital intelectual y gestión del conocimiento, pero indistintamente del término utilizado, lo principal es asegurar que las personas que conforman el capital humano de la organización, tengan la oportunidad de desarrollar su talento; (Coello et al., 2020) y que mediante ello se mejore la calidad de los servicios prestados y con ello la organización pueda también desarrollarse y crecer (Barrios et al., 2020).

En base a lo precisado el planteamiento del problema general de investigación es el siguiente: ¿Existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020? Los problemas específicos son los siguientes: a) ¿Existe relación entre los procesos para integrar personas y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020? b) ¿Existe relación entre los procesos para organizar a las personas y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020? c) ¿Existe relación entre los procesos para recompensar a las personas y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020?

El estudio, se justifica de manera teórica, en la medida que se realizó indagación sobre diversa información teórica basada en artículos y libros que permitieron reconocer e identificar teorías sobre las variables de estudio, las cuales pueden

mostrar que el estudio permite efectuar una innovación científica, para lo que es obligatorio realizar un balance del problema estudiado. La investigación tuvo un manejo objetivo en relación a la calidad de servicio y gestión de talento humano en la entidad bancaria. En su efecto es importante destacar que esta investigación podrá ser empleada como antecedente en realidades semejantes como una contribución totalmente directa.

En relación a la Justificación metodológica del estudio, esta se sostiene en la utilización de determinadas técnicas y herramientas de indagación las cuales podrán ser utilizadas en otras investigaciones similares, a través de las técnicas utilizadas o los instrumentos aplicados. Cabe precisar que los instrumentos fueron validados por expertos, por tanto, podrían ser utilizados como modelo para investigaciones futuras en temas en que se incluya las variables del estudio. Respecto a la Justificación Social resguarda la indagación los distintos análisis científicos, los mismos que brindarán conceptos en la terminología utilizada en las variables, así también facilitará el análisis y los distintos procedimientos a crear para lograr realizar al objetivo de la indagación, poseyendo como cimiento resultados científicos de las distintas teorías que serán utilizadas. En base a lo mencionado, el Objetivo general del estudio fue el siguiente: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020.

Por lo que para la actual indagación los objetivos específicos trazados fueron: a) Determinar la relación entre los procesos para integrar personas y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020; b) Determinar la relación entre los procesos para organizar personas y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020 y c) Determinar la relación entre los procesos para recompensar personas y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020.

Sobre ello, la hipótesis general se plantea de la siguiente manera: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la gestión del talento humano en el Banco de Lima, 2020. Siendo las hipótesis específicas: a) Existe relación significativa entre los procesos para integrar personas y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020 b) Existe relación significativa entre los procesos para organizar a las personas y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020. c) Existe

relación significativa entre los procesos para recompensar a las personas y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los antecedentes de nivel local se tiene a Lavado (2019) en su estudio realizado en la Ugel 06 Ate sobre el talento humano, la gestión por procesos y la calidad de servicio se plantearon identificar la manera como la gestión de talento humano y la gestión por procesos se relacionan con la calidad de servicios. Se desarrolló una investigación cuantitativa, con la técnica de encuesta y cuestionarios elaborados con preguntas en escala Likert. Los resultados evidenciaron un nivel considerado como alto en la gestión del talento humano, así como para la calidad de servicio, con resultados por encima del 50 %. Por otro lado, la gestión por procesos se consideró en un rango regular. Se concluyó que la variable calidad de servicio es explicada en un 33.6% por las otras variables, es decir la gestión por procesos y la gestión del talento humano.

Así también, Brañez (2018) quien realizó un estudio para identificar cómo es que se relacionaba la gestión del talento humano con la calidad de servicio en un banco local del distrito de Ate. El estudio cuantitativo y correlacional, llegó a determinar que la gestión del talento humano guarda relación con la calidad de servicio. Se aplicó los instrumentos a 31 colaboradores del banco. Los resultados obtenidos fueron calculados con el coeficiente de relación de Spearman, dando una $\rho = 0.730$ por lo que se puede decir que existe una alta correlación entre ambas variables en estudio.

Por otro lado, a nivel nacional se tiene a García y Maldonado (2020) en su estudio realizado en el banco Scotiabank de Jaén analizaron la manera como se percibe la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente externo del Banco. La metodología que se usó para el estudio fue de nivel cuantitativo ya que se fundamentó en distintas definiciones vinculadas, para así generar una hipótesis de análisis, así también su diseño fue transversal y se utilizó la escala SERVQUAL para el recojo de información. Los resultados del estudio evidenciaron que existe una correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente externo en la agencia del Banco Scotiabank de la sede de Jaén.

Por su lado, Chávez y Condori (2019) quienes elaboraron un análisis de la gestión del talento humano en la sucursal de Huancavelica del banco Mi banco y su

relación con el desempeño laboral. Se realizó un estudio de grado de indagación aplicada y correlacional. Sobre la población para el análisis estuvo conformada por 27 empleados de la Compañía Financiera por lo que, se tomó como muestra una censal, constituida por todos esos trabajadores. Los resultados demostraron la existencia de correlación entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral la cual era significativa.

A nivel internacional se tiene a Velásquez (2020) quien trató sobre la gestión del talento humano para organizaciones del sector financiero vehicular en la ciudad de Santo Domingo y la forma como influye en los niveles de rotación de personal. La metodología fue cuantitativa, con un nivel descriptivo - correlacional y basado en indagación bibliográfica documental y de campo. Se consideró una población de 61 colaboradores del entorno comercial. La técnica de la investigación fue la encuesta y un cuestionario fue utilizado como instrumento basado en el modelo de gestión del talento humano. Se concluyó que los componentes más importantes respecto del personal y de las condiciones profesionales en el sector económico vehicular son: los bajos sueldos, la falta de estímulos e incentivos, las técnicas de elección y la comunicación ineficaz, siendo estos los principales motivos por los que varias personas tomen la decisión de desvincularse de la organización en busca de oportunidades laborales mejores en beneficio de su desarrollo profesional.

Por otro lado, Domínguez (2018) con su estudio sobre la calidad de los servicios en línea para los clientes del Banco Internacional de Guayaquil y la satisfacción de estos clientes. Los resultados encontrados muestran que la mayor parte de los usuarios del Banco Internacional sienten satisfacción por los servicios que brinda la banca en línea. Se identificó que esta técnica favorece la calidad de atención y se encuentra como referente para las aplicaciones similares de otros bancos. Así también se destacó que las entidades interesadas en gestionar un sistema de gestión de la calidad deberán considerar el tipo de enfoque a emplearse, además del manejo efectivo de su documentación, de sus metodologías y sobre todo del control de sus recursos y actividades, enfocados en la visión de obtener los resultados deseados.

Así también Rodríguez y Torres (2016) realizó un estudio sobre la gestión humana en las entidades financieras y de seguros, realizaron un análisis descriptivo -

explicativo, teniendo como muestra a 190 entes financieros y de seguros en el territorio colombiano. Utilizaron la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario elaborado en escala Likert. El estudio concluyó que las gestiones humanas en el sector financiero comparativamente entre compañías grandes y pequeñas que las compañías grandes consideran su recurso humano como una ventaja competitiva mientras que en las pequeñas compañías esto no sucede así. En las compañías grandes la práctica de la gestión humana es sistemática y argumentada y se hallan alineadas con las estrategias de la compañía, sin embargo, en las entidades pequeñas, existe mucha informalidad, no cuentan con documentación sistematizada y el personal no forma parte de la línea táctica de la empresa.

Asimismo, Ortiz (2015), realizó un estudio para proponer mejoras en el servicio a los clientes de las entidades financieras, tomando como base para ello buscar la optimización de la gestión de la calidad del servicio brindado al usuario de Bancolombia S.A. Se realizó un análisis inductivo con una muestra conformada por 90 usuarios de dicho ente. Para la recopilación de datos, se emplearon las encuestas y entrevistas. Los resultados iniciales mostraron que los elementos más negativos que afectan la calidad del servicio son la falta de rapidez en la atención, el tiempo de espera previo a la atención y el poco interés para atender las quejas. Se concluyó que se debería de iniciar acciones específicas en estos aspectos para mejorar su atención.

El marco teórico del estudio se basa en las teorías sobre la gestión de talento humano, sobre ello, Chiavenato (2009) indicó que la gestión del talento humano son estrategias para impulsar la mejora continua de los trabajadores de una institución, que incluye el reclutamiento del personal, el proceso de selección de personal, el fortalecimiento de capacidades, los medios de recompensar, la manera de evaluar el desempeño, los niveles remunerativos y la calidad de vida. Así también, la gestión del talento humano, está relacionada a la cultura de la organización, la estructura orgánica establecida, los procesos internos, las condiciones del ambiente, el rubro o tipo de negocio y la tecnología implementada (La Rosa, 2008).

Ibáñez (2011) precisa que la gestión de talento humano es un proceso administrativo en el cual se considera el esfuerzo humano, la manera cómo hacerlo crecer y conservar; los conocimientos, la experiencia, las habilidades y demás

cualidades de la persona como integrante de la organización, con la finalidad de que esto beneficie a la propia organización y al país.

Por su lado, Vallejo (2016). declara que, la gestión del talento humano se basa en el involucramiento y desarrollo de los colaboradores que forman parte de la organización, mediante el desarrollo y engrandeciendo las competencias de cada persona. Propicia la comunicación entre los jefes y los colaboradores, con la finalidad de posicionar a la organización como ente que se preocupa por los requerimientos y deseos de sus colaboradores con el fin de ayudarlos, protegerlos y brindar oportunidades para su crecimiento individual. Involucra el desarrollo personal y la motivación de cada empleado

Vallejo (2016) determinó tres dimensiones para la gestión del talento humano, estas son:

La dimensión 1: Procesos para integrar personas, corresponden a los procedimientos utilizados para captar nuevas personas con talento específicos a la institución, en esta etapa se ve quienes son las personas que laborarán en la institución; corresponde a la fase de reclutamiento y selección de trabajadores.

Dimensión 2: Procesos para organizar a las personas, corresponde a la fase de establecer y delegar las funciones que los trabajadores van a efectuar en la institución, además de establecer los procedimiento y métodos para su evaluación por el desempeño en cumplimiento de dichas funciones.

Dimensión 3: Proceso para recompensar a las personas, corresponde a la política de estímulos, beneficios y reconocimientos que se concederán a los colaboradores

Con respecto a la variable calidad de servicio, el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001) precisa que la calidad es la propiedad inherente a un objeto, que sirve para determinar su valor. Así también la calidad de un servicio, se encuentra definida como las acciones y los efectos de servir, también como la prestación a cargo de una persona que tiene como fin satisfacer alguna necesidad social. Por otro lado, las Normas de Calidad ISO 9000:2000, define la palabra calidad como el conjunto de características propias de un bien o de un servicio que le permiten satisfacer una necesidad. En ese sentido la calidad no está definida como una

ponderación de los mayores o menores beneficios ofrecidos, sino que la calidad está referida a la capacidad del bien o del servicio para poder atender una necesidad definida.

Para Amador (2010) la calidad son las características de un bien o servicio que le da la facultad de cumplir con las necesidades identificadas por el usuario explícitas e implícitas de uno o un grupo de consumidores, precisa que conceptualmente, la calidad tiene muchas dimensiones, debido a que las necesidades pueden variar dependiendo de los clientes incluyen aspectos como la fiabilidad, la seguridad, el diseño y respeto por el medio ambiente. La definición de calidad planteada está principalmente dirigida al proceso productivo, es decir a que la calidad se encuentra definida en el estricto cumplimiento de los requisitos del proceso productivo.

Para Kotler y Keller (2006) definen la calidad como los atributos y propiedades particulares de un producto o un servicio, cuyo fin es satisfacer las necesidades de las personas que las exigen. Juran (1993), precisa que la calidad es el conjunto de características propias de un producto o servicio las cuales fueron obtenidas en su proceso productivo o de elaboración y que a la vez son correspondientes a las características exigidas en la documentación de origen técnico y en los requisitos de los consumidores. En este caso, el autor establece que la calidad está vinculada con la correlación entre lo requerido técnica y comercialmente de manera exacta y precisa y su correlación con las características del bien o servicio producido.

Garvín (2006) precisa que los conceptos de calidad se pueden agrupar en definiciones trascendentes, según el producto, según en el usuario, según la producción; y según el valor. Es definida la calidad como innata, absoluta y particularmente reconocida. Según el producto se define la calidad como algo medible. Según el usuario se encuentra vinculado a la satisfacción, es decir que el producto de mayor calidad se caracteriza por ser aquel que permite satisfacer de mayor forma las necesidades del cliente. Según la producción se relaciona la calidad con el cumplimiento de especificaciones y según el valor se trata a la calidad en términos de precios y costos (Coulter & Robbins, 2010)

Por otro lado, para los autores Zeithaml et al. (1991) precisaron que la calidad de servicio se vincula elocuentemente con las diferencias entre los deseado o

requerido por los usuarios directos y la percepción de satisfacción por lo recibido. Asimismo, precisan la calidad de servicio como esencial para poder percibir el objetivo y las particularidades de la medición. Este concepto logra ajustarse a las descripciones del usuario; es decir, cómo el usuario nota lo que acontece basándose en sus expectativas (servicio deseado).

La forma para medir las características de cada atributo son la fiabilidad, elementos tangibles, empatía, seguridad y capacidad de respuesta es utilizado el modelo SERVQUAL, de esta manera se analiza la calidad de servicio en diferentes aristas (González, 2015). El modelo sirve para determinar cuáles son los elementos más resaltantes para el usuario de un servicio ya que es muy importante considerar la percepción de los usuarios al momento de evaluar y determinar la calidad y que éstas varían según a la experiencia. Los clientes que logran percibir una calidad elevada de servicio quedarán completamente satisfechos con la institución; los clientes que están satisfechos con la entidad tendrán la probabilidad de continuar una relación a largo y mediano plazo. Para Zeithaml, et al. (1991), la calidad consiste en el conocimiento y/o alcanzar las expectativas de los clientes; y que es posible medirla mediante dimensiones

Las dimensiones para esta variable serán las establecidas por el modelo SERVQUAL:

La primera dimensión es la fiabilidad y está relacionada con hacer cumplir con cabalidad la precisión, seguridad y efectividad.

Así también la capacidad de respuesta es la segunda dimensión; y se refiere al tiempo de atención, el tiempo que se toma para brindar una respuesta efectiva, la actitud para ofrecer información confiable y precisa, así como el nivel de comprensión que se tiene del usuario con el fin de brindar una oportuna atención.

La tercera dimensión es la seguridad que se encuentra relacionada a la capacidad para ejecutar el servicio, así como la capacidad de los trabajadores para generar confianza a los usuarios, generada por la amabilidad, el trabajo en equipo, la experiencia y el conocimiento del trabajo.

La empatía es la cuarta dimensión y refiere a la exclusividad para el cliente y va más allá de la simple cortesía profesional, es el interés por comprender las

necesidades ulteriores del cliente y atenderla de la forma más adecuada para satisfacerlas.

La última dimensión se conoce como elementos tangibles y son los campos visibles u objetivos de la institución como su infraestructura, su equipamiento tecnológico, su señalización, iluminación, su accesibilidad, ventilación, comodidad de los ambientes, etc.

Enfoques conceptuales:

Calidad de servicio Es un elemento táctico diferenciador al instante que se nivela o supera las expectativas de los usuarios, poseyendo como objetivo la satisfacción del cliente y constituir competencia frente a la competencia progresiva. (Kotler y Keller, 2006)

Cliente: Un individuo o ente que faculta los recursos, bienes o servicios prestados por otra (Vargas & García, 2018).

Cliente externo: Se describe a los individuos, que obtienen dicho servicio producto para satisfacer sus requerimientos (Vargas & García, 2018).

Cliente interno: Se describe a los empleados que dependen de otros empleados de la misma empresa, para apoyarse mutuamente y suministrar internamente de productos y servicios, con el objetivo de poder alcanzar una labor con eficiencia (Vargas & García, 2018).

Entidad bancaria: Un ente bancario es una organización económica que se encarga de gestionar el dinero mediante movimientos financieros. Las operaciones bancarias pueden ser pasivas y activas (González, 2015).

Funcionario bancario: Es la persona cuya función es atender los requerimientos del usuario bancario (González, 2015).

Gestión de talento humano: implica entornos vinculados a las competencias laborales o capacidades, así como la responsabilidad en la realización de sus labores y a la acción de efectuar actividades (Pantoja, 2019)

Reclutar personal: técnicas y procesos para atraer a personas potencialmente competentes para ocupar de manera eficiente los puestos dentro de la entidad (Mendieta et al., 2020)

Selección de personal: La elección de personal actúa como un embudo que sólo faculta ingresar a la institución a algunos individuos, aquellas que cuentan con las particularidades anheladas (Martínez & Vargas, 2019)

Evaluar personal: Es la labor que permite identificar el nivel en que un trabajador desempeña su trabajo. Corresponde a la calificación, valoración de mérito, apreciación del ejercicio, estimación de honorarios y evaluación del trabajador (Marinakou, 2019)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de la Investigación

El tipo de investigación es básica, ya que tiene como fin hallar conocimientos que permitan describir acontecimientos que suceden en la sociedad. Al respecto Sánchez et al. (2018) indicaron que la investigación básica está orientada a buscar y encontrar conocimientos nuevos sin un fin inmediato o específico. Así también busca leyes científicas y principios, para organizar una teoría científica. Es conocida además como investigación científica básica.

El nivel del estudio es correlacional que según Tamayo (2011), se refiere a la relación que existe entre varias variables. El análisis de los datos se encuentra basados en la medición de cada una de las variables y luego a través de pruebas de hipótesis del tipo correlacional, aplicando pruebas estadísticas, se calcula el nivel de correlación entre estas.

El enfoque es cuantitativo, para Tamayo (2011) el enfoque del tipo cuantitativo se basa en el análisis y recolección de datos con la finalidad de responder las preguntas formuladas en la investigación y poder comprobar las hipótesis planteadas a través de la medición y el uso de herramientas estadísticas que establezcan patrones de comportamiento en un grupo de personas.

Diseño de la Investigación

El diseño del estudio fue no experimental, sobre ello, Hernández et al. (2014) definen que la investigación de este tipo, es aquella que no manipula de manera deliberada las variables para analizarlas, es decir, no se realiza variaciones de manera intencional en las variables independientes.

También fue transversal, debido a que tiene como fin analizar variables, describir y observar su incidencia, además de la manera como se interrelacionan en un momento determinado. Es como captar el momento en una imagen instantánea de algo que sucede en un instante (Hernández et. al, 2014).

3.2 Variables y Operacionalización

3.2.1. Variable Gestión del talento humano

La Gestión de talento humano se refiere al involucramiento y desarrollo de las personas que forman parte de una organización, mediante el desarrollo y engrandecimiento de las competencias de cada persona (Vallejo, 2016). Son estrategias para impulsar la mejora continua de los trabajadores de una institución, que incluye el reclutamiento del personal, el proceso de selección de personal, el fortalecimiento de capacidades, los medios de recompensar, la manera de evaluar el desempeño, los niveles remunerativos y la calidad de vida. Así también, la gestión del talento humano, está relacionada a la cultura de la organización, la estructura orgánica establecida, los procesos internos, las condiciones del ambiente, el rubro o tipo de negocio y la tecnología implementada.

Operacionalmente, la variable Gestión del talento Humano se divide en tres dimensiones. La primera son los procesos para integrar personas, la segunda son los procesos para organizar a las personas y finalmente los procesos para recompensar a las personas.

3.2.2. Variable Calidad de Servicio.

La calidad de servicio consiste en el conocimiento y/o superación de las expectativas de los clientes; y que es posible medirla mediante dimensiones (Zeithaml, et al.,1991),

La calidad del servicio se operacionalizó en función a sus dimensiones según el modelo SERVQUAL que son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Está representada por el número de personas que participan en el objetivo de la indagación. Se determinó en un total de 52 personas. Conforme a Hernández y

Mendoza (2018), se describe aquellos individuos de indagación que cumplen con el perfil que el investigador busca para su análisis.

Muestra

La muestra estuvo compuesta por el total de la población, (52 personas), en este caso la muestra censal se encuentra formada por la totalidad de trabajadores involucrados en el estudio, es decir involucra a todos los individuos del estudio que participan en el fenómeno y que se consideran para la realización del análisis ya que comparten características similares unos con otros (Tamayo, 2011). Así también López (1998) define la muestra censal como aquella que representa a toda la población. También Hurtado (2012) destacó que para los estudios que consideren un grupo pequeño de estudio no es necesario establecer una muestra de un número menor de personas involucradas ya que esto podría distorsionar la validez de los resultados.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se aplicó la técnica de la encuesta, por medio de ella se logró conseguir indagación significativa que consecutivamente se utilizó para alcanzar las conclusiones. Como lo detalla Damián et al. (2018). Las técnicas para recolectar datos e información, son los instrumentos que le facultarán al investigador sustentar su indagación experimental dando fiel cumplimiento a los objetivos trazados primariamente.

Instrumento

El instrumento fue el cuestionario, el cual involucra preguntas vinculadas a las variables de estudio. Conforme Hernández y Mendoza (2018). Este nivel de instrumento contó con preguntas canalizadas para conseguir indagación significativa para la investigación.

Se utilizó dos cuestionarios para la recolección de datos de las variables los cuales fueron validados por tres expertos, quienes verificaron la pertinencia, la relevancia y claridad de las preguntas de cada uno, siendo estos considerados como

aplicables para el estudio, siendo refrendados mediante el formato respectivo que se encuentran en los anexos.

Así también para determinar la confiabilidad de los instrumentos se realizó una prueba piloto con diez personas a quienes se aplicó los cuestionarios a fin de determinar el valor del Alfa de Cronbach, siendo los resultados para el primer cuestionario para la Gestión del talento humano el siguiente:

Tabla 1

Confiabilidad del instrumento que mide la Gestión de talento humano.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	25

Del mismo modo se realizó la prueba de confiabilidad para el instrumento para la medición de la calidad de servicio, resultando lo siguiente:

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento que mide la Calidad de servicio.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	22

En ambos casos, se pudo evidenciar que los valores para el Alfa de Cronbach fueron superiores a 0.9 por lo que se pudo aseverar a la confiabilidad de ambos instrumentos.

3.5 Procedimiento

La investigación se realizó en una entidad bancaria de Lima, llevándose a cabo durante el mes de diciembre, cuando se empezó a observar y analizar la realidad problemática a fin de identificar las variables de estudio. Luego de ello se identificaron las dimensiones e indicadores para cada variable a fin elaborar las herramientas para el recojo de información mediante cuestionarios utilizando la técnica de la encuesta.

Posteriormente los instrumentos fueron validados y se calculó su confiabilidad, para luego ser aplicados a las personas integrantes de la muestra.

Luego de ello y con los datos obtenidos se tabularon e ingresaron al programa SPSS para su análisis estadístico. Se obtuvieron los resultados a nivel descriptivo y los coeficientes de correlación de las variables. Se organizó la información para realizar la discusión de resultados y finalmente se plantearon las conclusiones del estudio y las recomendaciones.

3.6 Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos con el uso de los cuestionarios, se procesaron con el programa SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 26.

En base a ello se realizó la baremación de las dos variables y de las dimensiones a fin de poder calificar en tres niveles de bueno, regular y malo a dichas variables.

Los resultados obtenidos fueron tabulados y posteriormente graficados mediante barras para una mejor apreciación de los resultados.

En el mismo software se calculó los coeficientes de correlación y el nivel de significancia para cada hipótesis planteada, a fin de poder realizar su análisis, que permitiera identificar si estas eran aceptadas o rechazadas.

De los resultados obtenidos fue posible cumplir con los objetivos de la investigación y elaborar las conclusiones del estudio.

3.7 Aspectos éticos

La información recopilada en la presente investigación se obtuvo, tal como se ha descrito y se procesó siguiendo el orden y respetado la información, sin realizar adulteraciones en los datos recopilados con los instrumentos. Así también, se ha respetado el origen y autoría de la información utilizada, por lo que se ha registrado las referencias bibliográficas según norma APA y el consentimiento del uso de la información se ha dado mediante la autorización de los participantes de las encuestas.

Asimismo, se mantuvo el anonimato de las personas encuestadas, la consideración y respeto y no existió prejuizgamiento.

IV. RESULTADOS

En base a los datos obtenidos mediante la recopilación de datos para las dos variables de estudio y de sus dimensiones, se obtuvieron los siguientes resultados para las variables Gestión del talento humano y Calidad de servicio.

4.1 Resultados descriptivos.

Para la primera variable Gestión del talento humano se obtuvo lo siguiente:

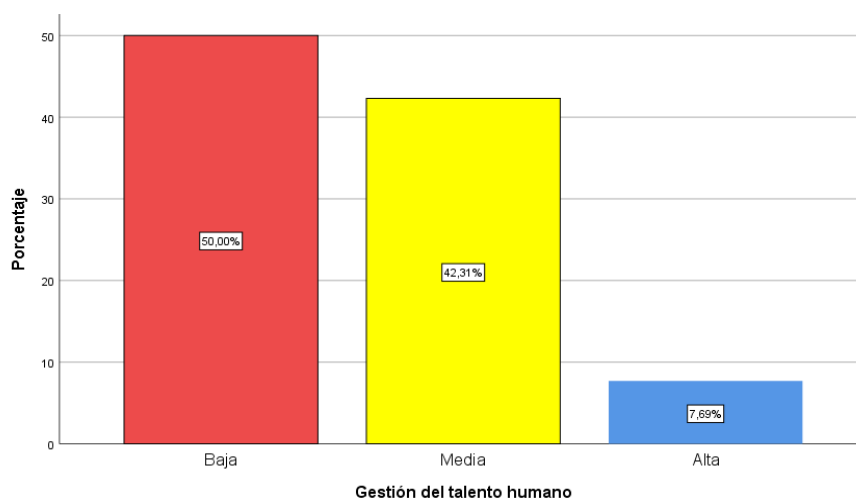
Tabla 3

Frecuencias de la variable gestión del talento humano

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	26	50,0	50,0	50,0
Media	22	42,3	42,3	92,3
Alta	4	7,7	7,7	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Figura 1

Frecuencias de la variable gestión del talento humano



Se muestra que un 50% de las personas encuestadas opinan que la Gestión de talento humano es baja, mientras que un 42.3% opina que es media y un 7.7% opinan que es alta.

Para la primera variable las dimensiones son los procesos para integrar personas, los procesos para organizar personas y los procesos para recompensar personas, para cada uno de estos se obtuvieron los siguientes resultados:

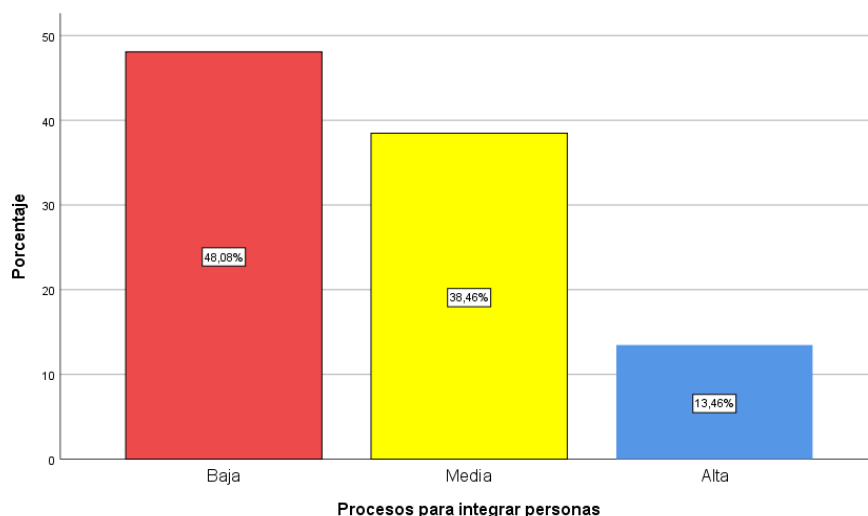
Tabla 4

Frecuencias de la dimensión procesos para integrar personas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	25	48,1	48,1	48,1
Media	20	38,5	38,5	86,5
Alta	7	13,5	13,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Figura 2

Frecuencias de la dimensión procesos para integrar personas



Para la primera dimensión los resultados muestran que el 48.1% opinan que la calidad de servicio es baja, mientras que el 38.5% la califica como media y el 13.5% indica que es alta.

Para la segunda dimensión, procesos para organizar personas los resultados son:

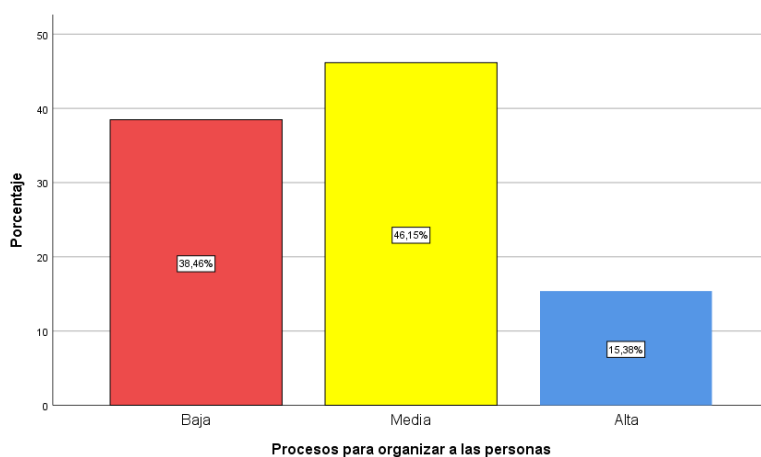
Tabla 5

Frecuencias de la dimensión procesos para organizar a las personas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	20	38,5	38,5	38,5
Media	24	46,2	46,2	84,6
Alta	8	15,4	15,4	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Figura 3

Frecuencias de la dimensión procesos para organizar a las personas



Para la segunda dimensión los resultados muestran que el 38.5% opinan que la calidad de servicio es baja, mientras que el 42.6% la califica como media y el 15.4% indica que es alta.

Para la dimensión, procesos para recompensar personas los resultados son:

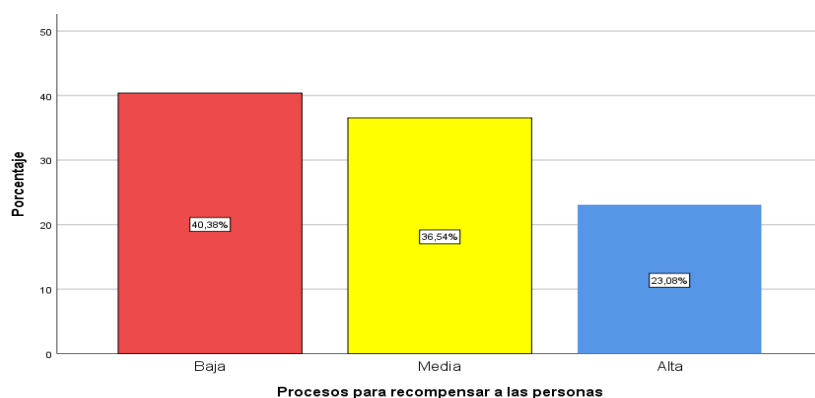
Tabla 6

Frecuencias de la dimensión procesos para recompensar a las personas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	21	40,4	40,4	40,4
Media	19	36,5	36,5	76,9
Alta	12	23,1	23,1	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Figura 4

Frecuencias de la dimensión procesos para recompensar personas



El resultado obtenido para la segunda variable calidad de servicio se muestra a continuación:

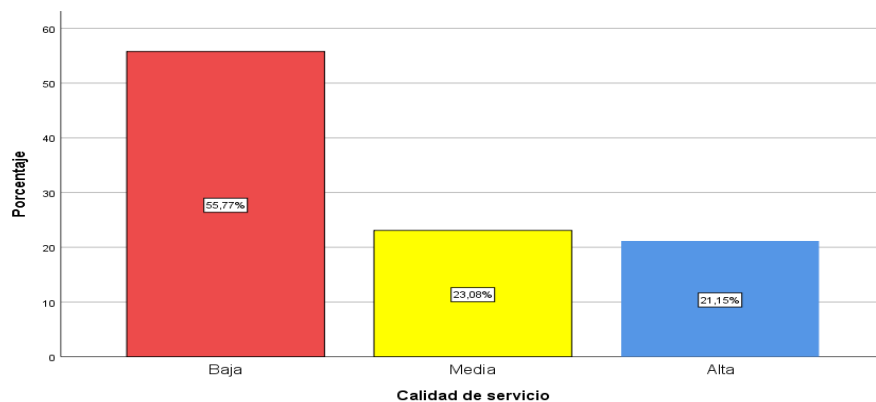
Tabla 7

Frecuencias de la variable calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	29	55,8	55,8	55,8
Media	12	23,1	23,1	78,8
Alta	11	21,2	21,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Figura 5

Frecuencias de la variable calidad de servicio



Se muestra que un 55.8% de las personas encuestadas opinan que la calidad de servicios es baja, mientras que un 23.1% opina que es media y un 21.2% opinan que es alta.

En relación al objetivo principal de la investigación, para determinar la relación entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio, se ha realizado el análisis descriptivo bivariado siguiente:

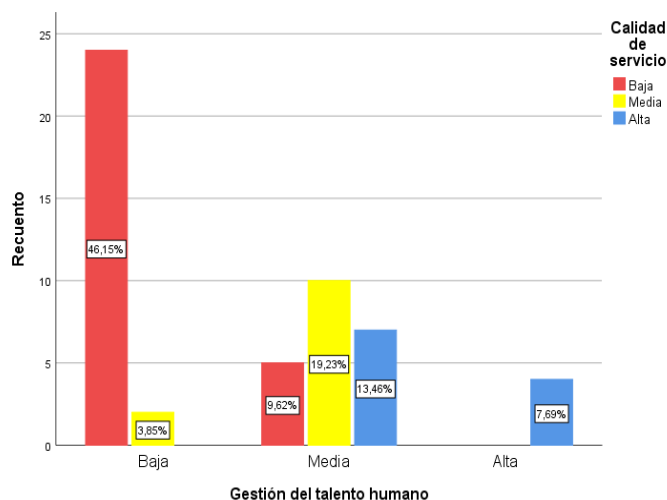
Tabla 8

Cruce entre las variables gestión del talento humano y la calidad de servicio

		Calidad de servicio			Total
		Baja	Media	Alta	
Gestión de talento humano	Baja	46,2%	3,8%		50,0%
	Media	9,6%	19,2%	13,5%	42,3%
	Alta			7,7%	7,7%
Total		55,8%	23,1%	21,2%	100,0%

Figura 6

Cruce entre las variables gestión del talento humano y la calidad de servicio



Se puede verificar que la cantidad de personas que opina que la gestión de talento es baja es el 50%, mientras que el porcentaje que evalúa la calidad de servicio también como baja tiene un valor similar (55%) y además en ambos casos corresponden a la mayoría de las personas encuestadas. Los resultados correspondientes a las valoraciones medias y altas son muy variados entre las dos

variables. Sin embargo, es importante destacar que tanto en las calificaciones altas y bajas en la gestión de talento humano corresponden íntegramente a las mismas calificaciones de calidad de servicio, encontrándose la diversidad de calificación en los resultados “medios”. En virtud a ello, se puede considerar que existe relación entre las dos variables en la mayoría de los resultados principalmente en aquellos calificados como bajos y altos.

Así también, sobre los objetivos específicos relacionados a las dimensiones de la variable Gestión del talento humano y la variable Calidad de servicio se obtuvieron los siguientes resultados en los análisis bivariados para la primera dimensión.

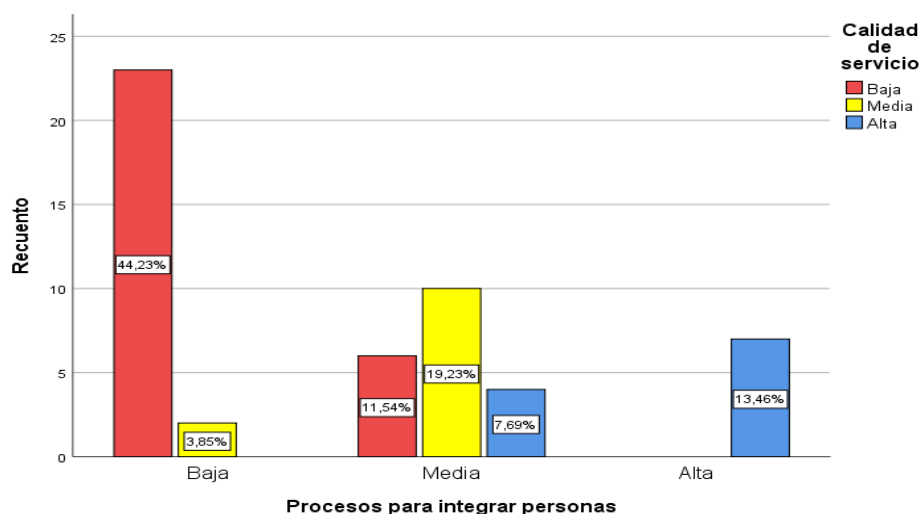
Tabla 9

Cruce entre la dimensión procesos para integrar personas y la calidad de servicio

		Calidad de servicio			Total
		Baja	Media	Alta	
Procesos para integrar personas	Baja	44,2%	3,8%		48,1%
	Media	11,5%	19,2%	7,7%	38,5%
	Alta			13,5%	13,5%
Total		55,8%	23,1%	21,2%	100,0%

Figura 7

Cruce entre la dimensión procesos para integrar personas y la calidad de servicio.



Para la primera dimensión y la calidad de servicio, se puede verificar que la cantidad de personas que opina que los procesos para integrar personas son baja es el 48.1%, mientras que el porcentaje que evalúa la calidad de servicio también como baja tiene un valor similar (55%) y además en ambos casos corresponden a la mayoría de las personas encuestadas. Los resultados correspondientes a las valoraciones medias y altas son muy variados entre la dimensión y la variable. Sin embargo, es importante destacar que en las calificaciones altas y bajas en los procesos para integrar personas corresponden íntegramente a las mismas calificaciones de calidad de servicio, encontrándose la diversidad de calificación en los resultados “medios”. En virtud a ello, se puede considerar que existe relación entre la dimensión procesos para integrar personas y la variable calidad de servicio en la mayoría de los resultados principalmente en aquellos calificados como bajos y altos.

Para el segundo objetivo específico correspondiente a los procesos para organizar personas y la calidad de servicio se obtuvieron los siguientes resultados:

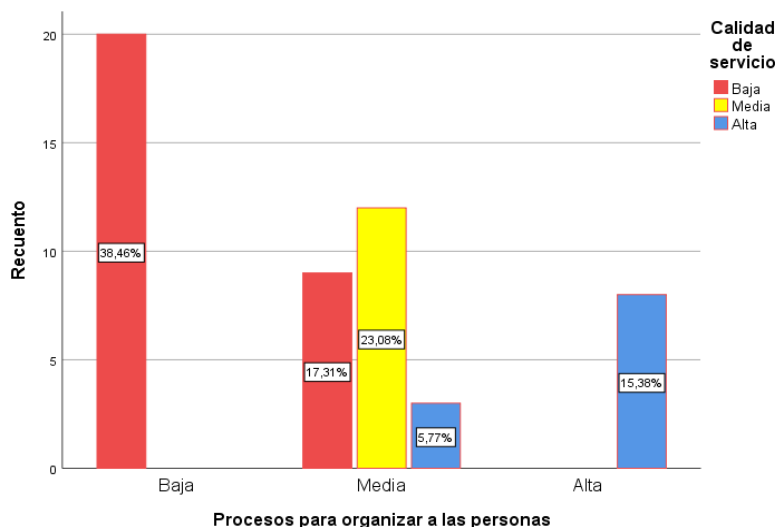
Tabla 10

Cruce entre la dimensión procesos para organizar a las personas y variable calidad de servicio.

		Calidad de servicio			Total
		Baja	Media	Alta	
Procesos para organizar personas	Baja	38,5%			38,5%
	Media	17,3%	23,1%	5,8%	46,2%
	Alta			15,4%	15,4%
Total		55,8%	23,1%	21,2%	100,0%

Figura 8

Cruce entre la dimensión procesos para organizar a las personas y variable calidad de servicio.



Para la segunda dimensión y la calidad de servicio, se puede verificar que la cantidad de personas que opina que los procesos para organizar personas son baja es el 38.5%, mientras que el porcentaje que evalúa la calidad de servicio también como baja tiene un valor de 55%. En este caso existe una diferencia considerable entre ambos resultados. Los resultados correspondientes a las valoraciones medias son muy variados entre la dimensión y la variable. Sin embargo, es importante destacar que en las calificaciones altas y bajas en los procesos para integrar personas corresponden íntegramente a las mismas calificaciones de calidad de servicio, encontrándose la diversidad de calificación en los resultados “medios”. En virtud a ello, se puede considerar que existe relación entre la dimensión procesos para organizar personas y la variable calidad de servicio en la mayoría de los resultados principalmente en aquellos calificados como bajos y altos.

Para el tercer objetivo específico correspondiente a los procesos para recompensar personas y la calidad de servicio se obtuvieron los siguientes resultados:

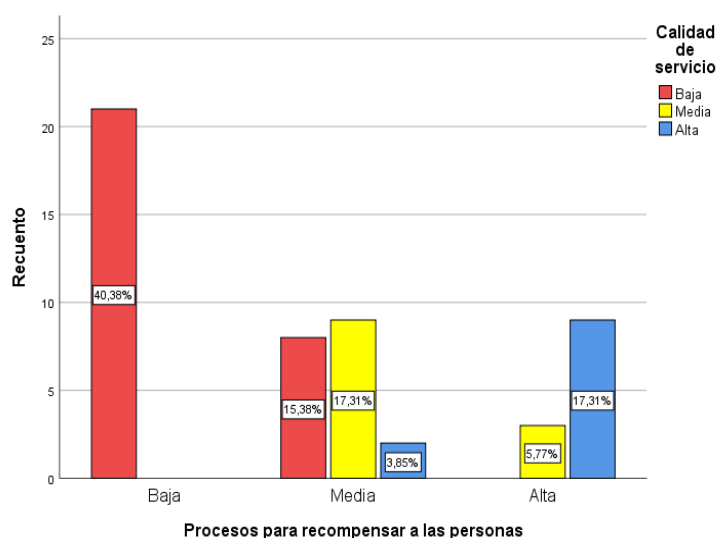
Tabla 11

Cruce entre la dimensión procesos para recompensar a las personas y variable calidad de servicio.

		Calidad de servicio			Total
		Baja	Media	Alta	
Procesos para recompensar personas	Baja	40,4%			40,4%
	Media	15,4%	17,3%	3,8%	36,5%
	Alta		5,8%	17,3%	23,1%
Total		55,8%	23,1%	21,2%	100,0%

Figura 9

Cruce entre la dimensión procesos para recompensar a las personas y variable calidad de servicio.



Para la tercera dimensión y la calidad de servicio, se puede verificar que la cantidad de personas que opina que los procesos para organizar personas son baja es el 40.4%, mientras que el porcentaje que evalúa la calidad de servicio también como baja tiene un valor de 55%. En este caso existe una diferencia considerable entre ambos resultados. Los resultados correspondientes a las valoraciones medias son

muy variados entre la dimensión y la variable. Sin embargo, es importante destacar que en las calificaciones altas y bajas en los procesos para integrar personas corresponden íntegramente a las mismas calificaciones de calidad de servicio, encontrándose la diversidad de calificación en los resultados “medios”. En virtud a ello, se puede considerar que existe relación entre la dimensión procesos para recompensar personas y la variable calidad de servicio en la mayoría de los resultados principalmente en aquellos calificados como bajos y altos.

4.2 Resultados inferenciales

En relación a los resultados correspondiente a la hipótesis principal y específicas se realizó el cálculo del Rho de Spearman para poder determinar el nivel de correlación, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 12

Prueba de hipótesis general

			Gestión de talento humano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión de talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,773**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,773**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Sobre la contrastación de la hipótesis principal se ha obtenido un valor para el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $Rho = 0.773$ y un valor de significancia de 0.00 con lo cual se determina que la correlación para ambas variables es alta y que dicha relación es significativa por lo que se puede aseverar que existe una relación positiva y alta entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio.

Para la hipótesis específica 1 se obtuvo lo siguiente:

Tabla 13*Prueba de hipótesis específica 1*

			Procesos para integrar personas	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Procesos para integrar personas	Coeficiente de correlación	1,000	,782**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,782**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Sobre la contrastación de la hipótesis específica 1, se ha obtenido un valor para el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $Rho = 0.782$ y un valor de significancia de 0.00 con lo cual se determina que la correlación entre la dimensión y la variable es alta y que dicha relación es significativa por lo que se puede afirmar que existe una relación positiva y alta entre los procesos para integrar personas y la calidad de servicio.

Para la hipótesis específica 2 se obtuvo lo siguiente:

Tabla 14*Prueba de hipótesis específica 2*

			Procesos para organizar personas	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Procesos para organizar personas	Coeficiente de correlación	1,000	,797**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,797**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Sobre la contrastación de la hipótesis específica 2, se ha obtenido un valor para el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $Rho = 0.797$ y un valor de significancia de 0.00 con lo cual se determina que la correlación entre la dimensión y la variable es alta y que dicha relación es significativa por lo que se puede afirmar que

existe una relación positiva y alta entre los procesos para organizar personas y la calidad de servicio.

Para la hipótesis específica 3 se obtuvo lo siguiente:

Tabla 15

Prueba de hipótesis específica 3

			Procesos para recompensar personas	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Procesos para recompensar personas	Coeficiente de correlación	1,000	,826**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de servicio	N	52	52
		Coeficiente de correlación	,826**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Sobre la contrastación de la hipótesis específica 3, se ha obtenido un valor para el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $Rho = 0.826$ y un valor de significancia de 0.00 con lo cual se determina que la correlación entre la dimensión y la variable es alta y que dicha relación es significativa por lo que se puede afirmar que existe una relación positiva y alta entre los procesos para recompensar personas y la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo el objetivo principal determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020, mediante la realización de un análisis cuantitativo de las variables de estudio, determinando los coeficientes de correlación del Rho de Spearman para cada una de las hipótesis planteadas para la ejecución del estudio y con el fin de poder atender los objetivos específicos y generales.

Los resultados obtenidos en el estudio mostraron una correlación muy alta para las dos variables de análisis, lo cual fue también concordante con las frecuencias de los datos de las personas encuestadas. Así también en relación a las relaciones entre cada una de las dimensiones en que se divide la gestión del talento humano con la calidad de servicio se evidenciaron resultados entre altos y muy altos, con lo cual se respalda que existe una relación muy alta entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio.

Cabe precisar que para las variables principales y para las dos primeras dimensiones no hubo resultados calificados como malos, salvo en la tercera dimensión procesos para recompensar personas en la cual, si se encontraron, pero en un porcentaje bajo (11.54%), sin embargo, como ya se indicó los coeficientes de correlación se mantuvieron para todos los casos en niveles altos y muy alto.

En relación a la contrastación de los resultados con los antecedentes del estudio se puede destacar la investigación de Brañez (2018) el cual trató sobre la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en un banco local del distrito de Ate. Dicho estudio también tuvo un enfoque cuantitativo y su nivel fue correlacional, aplicándose encuestas como técnica de recolección de datos y calculándose el coeficiente de Rho de Spearman para determinar el nivel de correlación. Sus resultados mostraron como en el caso del presente estudio, que la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio con una $\rho = 0.730$ y una significancia de 0.00, concluyéndose que dicha correlación es alta, lo cual es concordante con la presente investigación.

Es importante precisar que la gestión del talento humano posibilita a las empresas el mejoramiento del desempeño de los trabajadores (Hernández, Díaz & Chamorro, 2018), por ello resulta primordial que se desarrollen herramientas, estrategias y elementos concernientes a esta temática para una efectiva competitividad dentro de la globalización que se demarca (Vara y Blanco, 2019). Estas acciones permitirán mejorar el nivel de desempeño de los trabajadores, con la finalidad de brindar servicios de calidad con personal eficiente; por lo que es necesario generar el compromiso y la productividad en los colaboradores, identificando las sus necesidades primordiales encaminando programas de desarrollo para lograr el bienestar de los trabajadores y que ello conlleve a que la Empresa cuente con una ventaja competitiva, que le ayude a cumplir con los objetivos planteados (Rojas et al., 2021).

En ese sentido, los cambios permanentes que existen actualmente, tales como la evolución tecnológica, han permitido destacar el valor del recurso humano y la manera cómo éste impacta en la productividad de las empresas (Vera & Blanco, 2019). Para conseguir mejores niveles en la productividad de una compañía, es necesario dejar de lado las prácticas antiguas de RRHH y buscar nuevas y más eficaces formas. Está en este ámbito que las nuevas tendencias en la gestión del talento humano, en donde se prioriza el capital humano como parte integral de las organizaciones y como el catalizador que impulsa su desarrollo (Rojas et al., 2020).

De manera similar el trabajo de Lavado (2019) ejecutado en la Ugel 06 del distrito de Ate, realizó una investigación para identificar la manera en que la gestión de talento humano y la gestión por procesos se relacionan con la calidad de servicios. Así también se trató de un estudio cuantitativo en el que se utilizó la técnica de la encuesta. El estudio mostró valores importantes para la evaluación de la gestión del talento humano y la calidad de servicio (55.4% y 61.5% respectivamente). Así también se concluyó que la calidad de servicio se encuentra relacionada con de manera directa por la gestión del talento humano y por la gestión por procesos.

Por otro lado, el estudio de Rodríguez y Torres (2016) trabajó la gestión humana en los casos de entidades similares al objeto de estudio, en este caso se realizó un

análisis en 190 entidades financieras y de seguros en Colombia. Se utilizó la técnica de la encuesta y un cuestionario en escala Likert como instrumento. El estudio analizó las gestiones humanas en el sector financiero comparando las compañías grandes y las pequeñas, pudiéndose verificar que en el caso de compañías grandes el recurso humano, su organización y compromiso es una ventaja competitiva comparativamente con las pequeñas compañías. En las compañías grandes como en la que es objeto del presente estudio los procesos para organizar a las personas son sistemáticos y argumentados y se hallan alineadas con las estrategias de la compañía, sin embargo, formando parte de la línea táctica de la empresa.

Adicionalmente a ello, Velásquez (2020) realizó una investigación sobre la gestión del talento humano en el sector financiero vehicular en la ciudad de Santo Domingo y la forma como la rotación de personal influencia en dicha gestión. La metodología fue también cuantitativa, con un nivel correlacional y la técnica usada fue la encuesta y un cuestionario como instrumento, el cual tomó como base el modelo de gestión del talento humano. Se concluyó que los componentes que más influyen respecto del personal y de las condiciones profesionales en el sector son los bajos sueldos, la falta de estímulos e incentivos, las técnicas de elección y la comunicación ineficaz, siendo todas estas situaciones vinculadas con las tres dimensiones de nuestro estudio, procesos para integrar, organizar y recompensar personas.

Con respecto a esto último resulta importante precisar que al hablar de organizaciones que se mantienen activas y productivas en el tiempo, desde el enfoque del talento humano, no solo involucra aquellas que tiene un eficiente proceso de captación y de uso eficiente de su mismo personal en su organización, sino también a aquellas que saben retenerlo (Arrieta y Valdés, 2020). Lograrlo, de manera paralela a la creación y mantenimiento del ambiente acogedor y de pertenencia de los trabajadores, requiere de tomas de decisiones organizacionales relacionadas con el sistema de remuneración, las prestaciones sociales, la higiene y la seguridad en el trabajo, entre otras (Romero et al., 2020)

Por otro lado, en relación al estudio de Chávez y Condori (2019) estos analizaron la gestión del talento humano en una sucursal del banco Mi banco en

Huancavelica, con el fin de determinar su relación con el desempeño laboral. Se realizó un estudio correlacional con una población para el análisis constituida por 27 empleados de la Compañía Financiera por lo que, se tomó como muestra una censal, constituida por todos esos trabajadores, de manera similar al presente estudio, cuya muestra fue censal. Los resultados demostraron que existe una relación significativa de la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la sucursal del banco Mi banco - Huancavelica, lo cual influye de manera directa en la calidad de servicio brindada por dicha entidad.

Con respecto a Domínguez (2018) quien realizó un estudio sobre la calidad de los servicios en línea para los clientes del Banco Internacional de Guayaquil y la manera como esta influye en la satisfacción de sus clientes, tuvieron como resultados que la mayoría de los usuarios del Banco Internacional se sienten satisfechos con la banca en línea y que además la técnica favorece a la calidad de atención y se encuentra como referente para las aplicaciones similares de otros bancos. Esto es similar a lo indicado en la introducción del presente estudio, en el cual se identificó la necesidad de las entidades bancarias en ofrecer servicios diferentes y útiles como ventajas competitivas en este mercado tan exigente y dinámico, en el que la preferencia no necesariamente se encuentra definida en la tecnología, ya que esta es una condición mínima, sino en los servicios diferenciados que la entidad puede brindar

En ese sentido se puede destacar la investigación de Ortiz (2015), la cual se enfocó en proponer mejoras en el servicio al cliente para las entidades financieras, tomando como base para ello la búsqueda de la optimización de la gestión de la calidad del servicio brindado al usuario de Bancolombia S.A. Como parte de los resultados obtenidos se identificó que los elementos más negativos que afectan la calidad del servicio son la falta de rapidez en la atención, el tiempo de espera previo a la atención y la pésima calidad en las respuestas ante las quejas. Todas estas condiciones directamente vinculadas a la atención brindada por el personal de la entidad y específicamente vinculadas a los procesos para organizar personas (López, 2019), por lo que la gestión del talento humano en este y otros componentes se vuelven de gran importancia en la búsqueda de la calidad del servicio. Así también, lo precisado por

Montoya y Boyero (2016) manifiesta la necesidad orientar los esfuerzos hacia una visión más ambiciosa de la gestión de los recursos humanos, vinculando como elementos esenciales de la dirección estratégica para el éxito organizacional. Los trabajadores son los factores clave en la resiliencia de la organización y la consolidación de una ventaja competitiva, de ahí que el futuro de eso dependa de lograr un capital adecuado y comprometido (Cejas et al., 2020).

Finalmente, García y Maldonado (2020) realizaron un estudio en el banco Scotiabank de Jaén con la finalidad de captar la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente del referido banco. La metodología utilizada para el estudio fue de nivel cuantitativo, diseño transversal, nivel correlacional, similar al presente estudio, utilizándose encuestas para la recolección de información, las cuales fueron elaboradas mediante el modelo SERVQUAL para medir la calidad, herramienta utilizada también en el presente estudio. Los resultados del estudio mostraron una correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente externo utilizando esta herramienta para la agencia del Banco Scotiabank de la sede de Jaén.

VI. CONCLUSIONES

- Primera. Con relación al objetivo general del estudio, se ha determinado que existe una relación alta y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020 al obtener un valor de Rho de Spearman de 0.773 y un valor de significancia de 0.000.
- Segunda. Con relación al objetivo específico 1 del estudio, se ha determinado que existe una relación alta y significativa entre los procesos para integrar personas y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020 al obtener un valor de Rho de Spearman de 0.782 y un valor de significancia de 0.000.
- Tercera. Con relación al objetivo específico 2 del estudio, se ha determinado que existe una relación muy alta y significativa entre los procesos para organizar personas y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020 al obtener un valor de Rho de Spearman de 0.797 y un valor de significancia de 0.000.
- Cuarta. Con relación al objetivo específico 3 del estudio, se ha determinado que existe una relación muy alta y significativa entre los procesos para recompensar personas y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020 al obtener un valor de Rho de Spearman de 0.826 y un valor de significancia de 0.000.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera. Se recomienda a los directivos de la entidad bancaria, brindar principal atención a la gestión realizada hacia el talento humano, en el momento de integrar personas, así como para su organización y las maneras de recompensarlas, a fin de poder brindar condiciones que propicien la mejora de la calidad del servicio.
- Segunda. Se recomienda al área de recursos humanos de la entidad bancaria a revisar y retroalimentar los procedimientos de contratación y selección de personal incluyendo la formulación de perfiles, sus funciones y la inducción, a fin de asegurar que los resultados de dichos procesos garanticen al mejor personal posible para las distintas áreas de la institución.
- Tercera. Se recomienda a cada una de las áreas y oficinas mejorar la organización de su personal, así como planificar sus funciones en base a los trabajadores con los que se cuenta, con el fin de poder garantizar la eficiencia de sus funciones y así dentro de la línea total de atención a los clientes.
- Cuarta. Se recomienda a las áreas de personal y bienestar poder identificar nuevas y mejores maneras de recompensar al personal con mejores desempeño o mayor tiempo de trabajo, así como aquellos con más iniciativa o comprometidos a fin de que ello sea una motivación para realizar cada vez mejor su trabajo.

REFERENCIAS

- Amador, C. (2010). *Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria*. Revista Scielo Revista Cubana de Salud Pública [online]. vol.36(n.2), pp. 175-179. ISSN 0864-3466.
- Armas, Y., Llanos, M. y Traverson, P. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. Universidad ECOTEC. Ecuador.
- Arrieta, N. y Valdés, J. (2020). *Diseño y validación de un modelo de gestión del capital intelectual para la calidad de Instituciones de Educación Superior, Colombia*. Revista de Psicología y Ciencias Afines, 37(1), 1–26. <https://doi.org/10.16888/interd.2020.37.1.10>
- Barrios, K., Olivero, E. & Figueroa, B. (2020). *Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas*. Información Tecnológica, 31(2), 55. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000200055>
- Bolaños, E. y Brío, J. (2016). *Evolución del sistema financiero peruano y su reputación bajo el índice Merco.Período:2010-2014*. Revista Elsevier. Perú <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2016.06.001>
- Brañez, Z (2018). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate-2018* Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Calvopiña, D., Guerrero, D., Avalos, N., Machado, A. y Alarcón, J. (2019). *Propuesta para asegurar la calidad de los servicios administrativos en establecimientos recreativos al gestionar el talento, caso de estudio*. (Spanish). Revista Espacios, 40(27), 255. ISSN 0798 1015
- Castro, K., Luna, K. y Erazo, J. (2020). *Gestión De Talento Humano Para La Mejora Laboral en El Banco Solidario*. Revista Telos, 22(1), 184–203. <https://doi.org/10.36390/telos221.13>
- Cejas, M., Liccioni, E., Urrego, A., & Rojas, M. (2020). *Human Talent the Key to Recognition Pedagogy*. Revista Orbis, 15(46), 5–18.
- Coello, D., Erazo, J., Narváez, C., & Álvarez, J. (2020). *Intellectual capital as a knowledge management tool in a savings and credit cooperative*. Revista

Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía; Vol. 5, Núm. 3 (2020): Especial: Administración; 194-223; 2542-3088; 10.35381/r.k. V5i3. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.895>

Coulter, M., & Robbins, S. (2010). *Administration*. México: Pearson Educación.

Chávez, Y. y Condori, G. (2019). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral en mi banco - banco de la microempresa, sucursal huancavelica-2019* Universidad Nacional de Huancavelica.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill.

Damián, E, Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador.

Dávila, J y Romero, M (2008). *Calidad del servicio percibida por clientes de entidades bancarias de Castilla y León y su repercusión en la satisfacción y la lealtad a la misma*. Revista de la facultad de ciencias económicas y empresariales. España. <https://doi.org/10.18002/pec.v0i2008.790>

Domínguez, J. (2018). *Análisis de la calidad de los servicios en línea y la Satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil*. Santiago de Guayaquil: Universidad Católica. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10987>

Ferreiro, F., Del Campo, M. & Camino, M. (2019). *Training and talent management of the most valued human resources companies in Spain*. Contaduría y Administración, 64(3), 1–20. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1641>

Flores, R. (2019). *Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno*. Revista EAN, 87, 1–30. <https://orcid.org/0000-0002-2946-8710>

García, V. y Maldonado, J. (2020) *Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del cliente externo en el banco Scotiabank Jaén 2019*. Universidad Señor de Sipán.

Garvin, D. (2006), *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*, New York: Ed. Collier Macmillan.

González, R. (2015) *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual*. Revista de ciencia e ingeniería

- neogranadina volumen 25-1. Cuba. Disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* 6a. ed. México D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018. México. Disponible en:
<http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández, R., Díaz, E. & Chamorro, E. (2018). *Strategy and generation of value in Colombian service-providing companies*. Cuadernos de Administración, 34(61), 17–30. <https://doi.org/10.25100/cdea.v34i61.6005>
- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia* (4a. ed.). Bogotá-Caracas: Ciea-Sypal y Quirón.
- Ibáñez, M. (2011). *Gestión Del Talento Humano En La Empresa*. Primera Edición.
- Juran, J. (1993) *Liderazgo para la calidad*. Ediciones Díaz de Santos S.A. España.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006): *Direction of Marketing*. México: Prentice-Hall.
- La Rosa, A. (2008). *La gestión del Talento Humano*. Actualidad empresarial (N° 155), pp. 1-3. Recuperado el 10 de septiembre de 2018, de http://aempresarial.com/web/revitem/4_7922_90136.pdf
- Lavado, A. (2019). *Gestión del talento humano, gestión por procesos y la calidad del servicio en la UGEL 06 – 2018*.
- López, A. (2019). *Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio Público en la Provincia de Leoncio Prado, 2018*. Revista Balance's; Vol. 6, Núm. 7 (2018): Enero - Junio. <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1321>
- López, J. (1998). *Proceso de investigación*. Caracas. Editorial Panapo
- Marinakou, E. (2019). *Talent Management and Retention in Events Companies: Evidence from Four Countries*. Event Management, 23(4), 511–526. <https://doi.org/10.3727/152599519X15506259855760>
- Martínez, O. & Vargas, T. (2019). *Procedure for managing the process of recruitment and selection of personnel based on local development*. Cooperativismo y

- Desarrollo; Vol. 7, Núm. 2 (2019): Mayo-Agosto; 225-242; 2310-340X.
<http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/241>
- Mendieta, M., Erazo, J. & Narváez, C. (2020). *Competency based Management: Key tool for the human talent's labor performance of the hospital sector*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía; Vol. 5, Núm. 10 (5): Julio - Diciembre. 2020; 287-312; 2542-3088; 10.35381/r.k. V6i10.
<https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696>
- Montoya, C. & Boyero, M. (2016). *The Human Resource management as a key Element and quality Competitiveness Organizacional*. Visión de Futuro, 20(2).
- Ortiz, L (2015). *Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financieras*. Universidad Militar Nueva Granada. Colombia.
- Pantoja, G. (2019). *Gestión del talento humano en micro, pequeñas y medianas empresas de servicios en Colombia: aproximaciones a un modelo de diagnóstico organizacional*. Revista Escuela de Administración de Negocios, 87, 13–26. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2441>
- Ramírez, F. Espinoza, J y Celiz, G. (2018). *Calidad de servicio bancario y fidelización del cliente en Mibanco, Pucallpa, 2017*. Cultura Viva Amazónica. Revista de investigación científica. Perú. Disponible en:
<https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVa/article/view/93/82>
- Rodríguez, M. y Torres, N (2016). *La gestión humana en entidades financieras y de seguros*. Universidad Nacional de Colombia.
- Rojas, J., Cespedes, R. & Bambaren, L. (2021). *Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa FISIM SAC Huánuco -2015*. Balance's; Vol. 8, Núm. 11 (2020): Enero-Junio. ISSN:2706-6336
- Rojas, C., Hernández, H. & Niebles, W. (2020). *Human resource administration as factor of business productivity for continuous improvement*. Revista Espacios, 41(8), 1–5. ISSN 0798 1015
- Romero, Z., Lora, H. y Morelos, J. (2020). *La Gestión de las Compensaciones como estrategia para la retención, la eficiencia y la eficacia del Talento Humano: Caso De Estudio*. Dictamen Libre, 27. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.27.6645>

- Sánchez, H y Reyes, C (2018) *Metodología y diseños de la investigación científica*. Business Support Aneth. Lima.
- Tamayo y Tamayo, M. (2011). *Proceso de investigación científica*. 5. Editorial Limusa. México.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Aval ESPOCH. Ecuador
- Vargas, J. & Garcia, F. (2018). *The Link Between a Firm's Internal Characteristics and Performance: GPTW & VRIO Dimension Analysis*. RAIMED: Revista de Administração IMED, 8(2), 222–235. <https://doi.org/10.18256/2237-7956.2018.v8i2.2990>
- Velásquez, A. (2020). *Gestión del talento humano y niveles de rotación en el sector financiero vehicular en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas*. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31525/1/78%20GTH.pdf>
- Vera, A. & Blanco, A. (2019). *Model for human talent management in service-sector SMEs in Barranquilla, Colombia*. Innovar; Vol. 29, Núm. 74 (2019); 25-44. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82059>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL scale*. Journal of Retailing, 67(4), 420-450

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO CALIDAD DE SERVICIO EN UN ENTIDAD BANCARIA DE LIMA 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLE 1 Gestión del talento humano	Procesos para integrar personas Procesos para organizar a las personas Proceso para recompensar a las personas
¿Existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020?	Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020	Existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
a) ¿Existe relación entre los procesos para integrar personas y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020?	a) Determinar la relación entre los procesos para integrar personas y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020.	a) Existe relación entre los procesos para integrar personas y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020	VARIABLE 2 Calidad de Servicio	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles
b) ¿Existe relación entre los procesos para organizar a las personas y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020?	b) Determinar la relación entre los procesos para organizar a las personas y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020	b) Existe relación entre los procesos para organizar a las personas y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020		
c) ¿Existe relación entre los procesos para recompensar a las personas y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020?	c) Determinar la relación entre los procesos para recompensar a las personas y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020	c) Existe relación entre los procesos para recompensar a las personas y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020		

Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión del talento humano	Vallejo (2016). declara que, la gestión del talento humano se basa en el involucramiento y el desarrollo de las personas que integran una organización, mediante el desarrollo y engrandeciendo de las competencias de cada persona.	Se evalúa la variable Gestión del talento Humano en las dimensiones, procesos para integrar personas, procesos para organizar a las personas y proceso para recompensar a las personas.	Procesos para integrar personas	<ul style="list-style-type: none"> - Reclutamiento - Selección - Inducción 	Ordinal
			Procesos para organizar a las personas	<ul style="list-style-type: none"> - Funciones - Procedimientos - Evaluación 	
			Proceso para recompensar a las personas	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación - Remuneración - Desarrollo 	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Zeithaml, et al. (1991), la calidad consiste en el conocimiento y/o superación de las expectativas de los clientes; y que es posible medirla mediante dimensiones	La calidad del servicio de será operacionalizada en función a sus dimensiones según el modelo SERVQUAL que son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.	Fiabilidad	- Cumplimiento - Efectividad	Ordinal
			Capacidad de respuesta	- Disponibilidad - Flexibilidad	
			Seguridad	- Confianza - Suficiencia	
			Empatía	- Exclusividad - Amabilidad - Interés	
			Elementos tangibles	- Equipamiento - Presentación - Infraestructura	

Anexo 2.

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Estimado Sr., (a.), (ita):

El siguiente cuestionario recabará información para el estudio titulado “La gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020” Sus respuestas serán confidenciales y la información será utilizada únicamente con fines académicos

Instrucciones:

Por favor lea detenidamente cada una de las afirmaciones siguientes y marque con un aspa en la opción que considere la más acertada según su percepción particular

Escala de valoración

1 = nunca; 2=casi nunca; 3= a veces; 4= casi siempre y 5= siempre.

Dimensión 1: Procesos para integrar personas	1	2	3	4	5
¿Se realiza un análisis previo y evaluación de los Requerimientos de personal solicitados por las distintas áreas?					
¿Considera que la asignación de personal en un cargo se realiza teniendo en cuenta una identificación previa de criterios, requisitos o perfiles del cargo?					
¿Existe difusión adecuada para atraer personal calificado en las convocatorias?					
¿Las evaluaciones llevadas a cabo para la admisión de un personal son las adecuadas para seleccionar un personal idóneo?					
¿Considera que las entrevistas realizadas en la selección del nuevo personal son imparciales?					
En el proceso de selección se toma en cuenta la experiencia del postulante					
¿Se efectúan charlas sobre la misión, visión y políticas de la institución al personal ingresante?					
¿Al personal ingresante pasa la primera vez por un proceso de inducción o adecuación al cargo?					
¿Se realizan charlas al nuevo personal sobre el puesto de trabajo, funciones, normativa interna y posibilidades de desarrollo?					
Dimensión 2: Procesos para organizar personas	1	2	3	4	5
Existe una adecuada distribución de personal en las áreas					
La empresa establece de manera clara las funciones de cada área					
Las jerarquías en la empresa se encuentran bien definidas					
Las actividades que desarrolla la empresa están ligadas a alcanzar la visión					

¿Considera usted que se realizan procesos de mejoramiento continuo en la actividad específica?					
¿El proceso que se aplica para la medición de su desempeño es efectuado de manera técnica, objetiva y clara?					
¿Los periodos de aplicación de evaluación de su desempeño son frecuentes?					
¿La aplicación de la evaluación de su desempeño permite identificar niveles de actuación deseados, necesidades de formación y expectativas del personal?					
¿El objetivo de la evaluación es medir su desempeño como una continuación de una capacitación o entrenamiento?					
Dimensión 3: Procesos para recompensar personas	1	2	3	4	5
La empresa valora y promueve al personal con mayor antigüedad por la experiencia lograda en su tiempo de servicio.					
La empresa da la oportunidad a los colaboradores de ascender a un cargo importante					
Las remuneraciones se encuentran acorde con el mercado					
Considera que los montos percibidos son acordes con las funciones y responsabilidades					
Existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el personal con mejor desempeño ascienda.					
Se estimula y anima el crecimiento personal de los colaboradores.					
Existe un sistema de reconocimiento de los logros y los esfuerzos del personal.					

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado Sr., (a.), (ita):

El siguiente cuestionario recabará información para el estudio titulado “La gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020” Sus respuestas serán confidenciales y la información será utilizada únicamente con fines académicos

Instrucciones:

Por favor lea detenidamente cada una de las afirmaciones siguientes y marque con un aspa en la opción que considere la más acertada según su percepción particular

Escala de valoración

1 = nunca; 2=casi nunca; 3= a veces; 4= casi siempre y 5= siempre.

Dimensión 1: Fiabilidad	1	2	3	4	5
Cuando la entidad promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple					
Cuando el cliente tiene un problema se muestra interés en solucionarlo					
Se realiza la atención del servicio bien y a la primera vez					
La entidad realiza el servicio en el tiempo acordado					
Dimensión 2: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
Los empleados nunca están tan ocupados para atender las consultas de los clientes					
Los trabajadores informan de manera clara y siempre sobre las condiciones del servicio					
Los horarios de trabajo son flexibles para poder atender de manera adecuada a los clientes					
Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes					
Dimensión 3: Seguridad	1	2	3	4	5
Los trabajadores ofrecen un servicio de calidad a sus clientes					
Se genera confianza en los clientes y esto favorece a la mejor orientación del personal hacia los clientes					
Los clientes se sienten seguros de sus transacciones realizadas en la entidad					
Se mantienen los registros sin errores					

Los trabajadores tienen los conocimientos suficientes para tender las dudas de manera clara y precisa					
Dimensión 4: Empatía	1	2	3	4	5
La atención brindada a los clientes es individualizada					
Los trabajadores son amables y corteses con los clientes					
Se tiene personal que realiza atención personalizada a los clientes					
La entidad se preocupa por los mejores intereses de sus clientes					
La entidad conoce cuales son las necesidades de sus clientes					
Dimensión 5: Elementos tangibles	1	2	3	4	5
La entidad bancaria tiene equipamiento y tecnología moderna					
Las instalaciones son cómodas, visualmente atractivas y limpias					
Los empleados se encuentran correctamente presentados					
Los elementos físicos y documentarios son entendibles y ayudan a las solicitudes					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DEL TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1:								
1	¿Se realiza un análisis previo y evaluación de los Requerimientos de personal solicitados por las distintas áreas?	X		X		X		
2	¿Considera que la asignación de personal en un cargo se realiza teniendo en cuenta una identificación previa de criterios, requisitos o perfiles del cargo?	X		X		X		
3	¿Existe difusión adecuada para atraer personal calificado en las convocatorias?	X		X		X		
4	¿Las evaluaciones llevadas a cabo para la admisión de un personal son las adecuadas para seleccionar un personal idóneo?	X		X		X		
5	¿Considera que las entrevistas realizadas en la selección del nuevo personal son imparciales?	X		X		X		
6	En el proceso de selección se toma en cuenta la experiencia del postulante	X		X		X		
7	¿Se efectúan charlas sobre la misión, visión y políticas de la institución al personal ingresante?	X		X		X		
8	¿Al personal ingresante pasa la primera vez por un proceso de inducción o adecuación al cargo?	X		X		X		
9	¿Se realizan charlas al nuevo personal sobre el puesto de trabajo, funciones, normativa interna y posibilidades de desarrollo?	X		X		X		
	Dimensión 2: Procesos para organizar personas	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Existe una adecuada distribución de personal en las áreas	X		X		X		
11	La empresa establece de manera clara las funciones de cada área	X		X		X		
12	Las jerarquías en la empresa se encuentran bien definidas	X		X		X		
13	Las actividades que desarrolla la empresa están ligadas a alcanzar la visión	X		X		X		
14	¿Considera usted que se realizan procesos de mejoramiento continuo en la actividad específica?	X		X		X		

Anexo 3

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

15	¿El proceso que se aplica para la medición de su desempeño es efectuado de manera técnica, objetiva y clara?	X		X	X		
16	¿Los periodos de aplicación de evaluación de su desempeño son frecuentes?	X		X	X		
17	¿La aplicación de la evaluación de su desempeño permite identificar niveles de actuación deseados, necesidades de formación y expectativas del personal?	X		X	X		
18	¿El objetivo de la evaluación es medir su desempeño como una continuación de una capacitación o entrenamiento?	X		X	X		
	Dimensión 3: Procesos para recompensar personas	Si	No	Si	No	Si	No
19	La empresa valora y promueve al personal con mayor antigüedad por la experiencia lograda en su tiempo de servicio.	X		X		X	
20	La empresa da la oportunidad a los colaboradores de ascender a un cargo importante	X		X		X	
21	Las remuneraciones se encuentran acorde con el mercado	X		X		X	
22	Considera que los montos percibidos son acordes con las funciones y responsabilidades	X		X		X	
23	Existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el personal con mejor desempeño ascienda.	X		X		X	
24	Se estimula y anima el crecimiento personal de los colaboradores.	X		X		X	
25	Existe un sistema de reconocimiento de los logros y los esfuerzos del personal.	X		X		X	

Observaciones: Es suficiente para la aplicación.

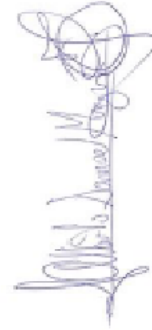
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Alberto Monzón Troncoso DNI: 07482223
 Especialidad del validador: Administrador

Pertinencia¹: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia²: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad³: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto
Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia ¹		Referencia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
	Dimensión 1 : Fiabilidad								
1	Cuando la entidad promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple	X		X		X			
2	Cuando el cliente tiene un problema se muestra interés en solucionarlo	X		X		X			
3	Se realiza la atención del servicio bien y a la primera vez	X		X		X			
4	La entidad realiza el servicio en el tiempo acordado	X		X		X			
	Dimensión 2 : Capacidad de respuesta								
5	Los empleados nunca están tan ocupados para atender las consultas de los clientes	Si	No	Si	No	Si	No		
6	Los trabajadores informan de manera clara y siempre sobre las condiciones del servicio	X		X		X			
7	Los horarios de trabajo son flexibles para poder atender de manera adecuada a los clientes	X		X		X			
8	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes	X		X		X			
	Dimensión 3: Seguridad								
9	Los trabajadores ofrecen un servicio de calidad a sus clientes	Si	No	Si	No	Si	No		
10	Se genera confianza en los clientes y esto favorece a la mejor orientación del personal hacia los clientes	X		X		X			
11	Los clientes se sienten seguros de sus transacciones realizadas en la entidad	X		X		X			
12	Se mantienen los registros sin errores	X		X		X			
13	Los trabajadores tienen los conocimientos suficientes para tender las dudas de manera clara y precisa	X		X		X			
	Dimensión 4: Empatía								
14	La atención brindada a los clientes es individualizada	Si	No	Si	No	Si	No		
15	Los trabajadores son amables y corteses con los clientes	X		X		X			
16	Se tiene personal que realiza atención personalizada a los clientes	X		X		X			
17	La entidad se preocupa por los mejores intereses de sus clientes	X		X		X			

18	La entidad conoce cuales son las necesidades de sus clientes	X	No	Si	No	X	Si	No	X
	Dimensión 5 : Elementos tangibles								
19	La entidad bancaria tiene equipamiento y tecnología moderna	X		X		X			
20	Las instalaciones son cómodas, visualmente atractivas y limpias	X		X		X			
21	Los empleados se encuentran correctamente presentados	X		X		X			
22	Los elementos físicos y documentarios son entendibles y ayudan a las solicitudes	X		X		X			

Observaciones: Es suficiente para la aplicación.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg: Dr. Alberto Monzón Troncoso DNI: 07482223

Especialidad del validador: Administrador

Pertinencia¹: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia²: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad³: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto
Informante

Anexo 4 BASE DE DATOS

Nº	Gestión del talento humano																	Calidad de servicio																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
	Procesos para integrar personas							Procesos para organizar personas							Procesos para recompensar personas						Fiabilidad			Rapidez de respuestas			Seguridad				Empatía			Elementos tangibles																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
	V1P1	V1P2	V1P3	V1P4	V1P5	V1P6	V1P7	V1P8	V1P9	V1P10	V1P11	V1P12	V1P13	V1P14	V1P15	V1P16	V1P17	V2P1	V2P2	V2P3	V2P4	V2P5	V2P6	V2P7	V2P8	V2P9	V2P10	V2P11	V2P12	V2P13	V2P14	V2P15	V2P16	V2P17	V2P18	V2P19	V2P20																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BOLUARTE ZARATE YASSER estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
BOLUARTE ZARATE YASSER DNI: 41534693 ORCID 0000 0002 2469 687X	Firmado digitalmente por: YABOLUARTEZ el 11-06- 2021 14:59:24

Código documento Trilce: INV - 0223114